



**RETURN BIDS TO :
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Contracting Officer : Solinda Phan
 Agente d'approvisionnement | Supply Officer
 Division de la voie de communication
 protégée | Secure Channel Division
 Services partagés Canada | Shared Services
 Canada
 Portage III, 12C1-64
 11, rue Laurier | 11 Laurier Street
 Gatineau, QC, K1A 0S5

**AMENDMENT 1-7
DEMANDE DE PROPOSITION**

Proposal To: Shared Services Canada
 We hereby offer to sell to Her Majesty the
 Queen in right of Canada, in accordance with
 the terms and conditions set out herein,
 referred to herein or attached hereto, the
 goods, services, and construction listed
 herein and on any attached sheets at the
 price(s) set out thereof.

**Proposition aux: Services partagés
Canada**
 Nous offrons par la présente de vendre à Sa
 Majesté la Reine du chef du Canada, aux
 conditions énoncées ou incluses par
 référence
 dans la présente et aux annexes ci-jointes,
 les
 biens, services et construction énumérés ici
 sur toute feuille ci-annexées, au(x) prix
 indiqué(s)

Comments - Commentaires

**THIS DOCUMENT CONTAINS A
SECURITY REQUIREMENT /
DOCUMENT CONTIENT DES
EXIGENCES RELATIVES À LA
SÉCURITÉ**

Issuing Office – Bureau de distribution
 SSC | SPC
 Procurement and Vendors Relationships |
 Achats et relations avec les fournisseurs
 180 Kent Street |
 Ottawa, Ontario
 K1A 0S5

Title – Sujet Services professionnels	
Solicitation No. – N° de l'invitation 2B0KB-13-3174	Date 18 Octobre 2017
Client Reference No. – N° référence du client 2B0KB-13-3174	
File No. – N° de dossier 2B0KB-13-3174	
Solicitation Closes – L'invitation prend fin at – à 14 :00 PM on – le 20 Octobre 2017	Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Time (E DT) / Heure Avancée de l'Est (HAE)
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à: Julie Bampton	
Telephone No. – N° de téléphone : 613-790-5915	
Delivery required - Livraison exigée See Herein	Delivered Offered – Livraison proposée
Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction : See Herein	

Vendor/firm Name and address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Facsimile No. – N° de télécopieur	
Telephone No. – N° de téléphone	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm (type or print)- Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date _____

Cette modification vise simplement à inclure toutes les questions et réponses en français

Question	Section et partie de la DDP	Numéro de la page	Questions, demandes de précisions, recommandation pour des améliorations	Réponse
MODIFICATION 1				
2	Section 4.1.1.1	Page 39	4.1.1.1. Matrice des responsabilités liées à la gouvernance 1. Sous le tableau intitulé « Activités de gouvernance » (page 39 sur 196), la Gestion du bureau de service des utilisateurs finaux n'a pas de X pour indiquer la partie responsable. SPC pourrait-il préciser?	La Gestion du bureau de service des utilisateurs finaux est un sous-titre. Aucun X n'est requis.
3	Section 4.1.1.1	Page 39	Le point 6 mentionne - Gérer toutes les ressources en personnel de façon à éviter toute relation employeur-employé en ce qui a trait aux ressources en personnel de SPC et de l'entrepreneur; À revoir d'après le commentaire de Kristin. Pourriez-vous confirmer que cette exigence est remplie et que le commentaire « À revoir d'après le commentaire de Kristin » devrait être supprimé?	Oui, l'exigence est remplie et le commentaire « À recevoir d'après le commentaire de Kristin » doit être supprimé.
4	Formulaire 2 FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES AUX LES EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRES	Page 189 sur 196	Le formulaire 2, FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES AUX LES EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRES, à la page 189 sur 196, exige des signatures du client pour la personne-ressource principale et suppléante. Pour des raisons juridiques, nos clients de référence (dont d'autres ministères fédéraux) ne sont pas autorisés à fournir des signatures pour des projets de référence. Veuillez supprimer l'exigence de signatures.	Le bloc de signature a été retiré.
5	EDT, partie 2 section 4.3	Page 90 sur 196	La référence au « Centre de commande d'entreprise » dans l'EDT, partie 2, section 4.3 à la page 90 sur 196, doit-elle être retirée, puisque cette section traite du Bureau de service d'entreprise?	Le retrait a été confirmé.



6	EDT, partie 3 section 4.3.1	Page 90 sur 196	Prière de confirmer que la référence aux « dix jours » dans l'EDT, partie 3, section 4.3.1 page 90 sur 196 doit être remplacée par 14 jours, pour s'harmoniser aux échéances des plans de transition d'entrée de la Gestion du bureau de service des utilisateurs finaux et du Bureau de service d'entreprise comme il est indiqué aux pages 55 et 90.	Confirmé, la mention de « dix jours » doit être remplacée par « 14 jours ».
7	EDT partie 1 section 4.1.1.1	Page 39 sur 196	Prière de confirmer qu'il n'y a aucune instruction additionnelle dans l'énoncé en référence et que la formulation « À revoir d'après le commentaire de Kristin » doit être ignorée dans l'EDT, partie 2, section 4.1.1.1, page 39 sur 196.	Oui, le tout a été retiré. Voir la question 3.
8	EDT partie 1 section 4.2	Page 48 sur 196	SPC pourrait-il confirmer que la neuvième rangée du tableau dans l'EDT, partie 1, section 4.2 page 48 sur 196 peut être supprimée, car il s'agit d'une cellule vide?	Confirmé
9	Section 4.2.1 Gestion des incidents	Page 48 / Page 83 sur 196	<p>Selon la section 4.2.1 Gestion des incidents- Page 48 / Page 83 sur 196</p> <p>« Travailler avec le service des télécommunications et le fournisseur pour rechercher la cause des incidents et la résoudre afin de rétablir le service aussi rapidement que possible. »</p> <p>Clarification demandée sur les commentaires suivants : « pendant les heures de travail normales, SPC demeurera responsable du système téléphonique. En dehors de ces heures, le fournisseur de services pourrait devoir offrir du soutien supplémentaire. » SPC paiera-t-il les heures supplémentaires si on demande au fournisseur d'en faire?</p>	Il n'y a aucuns frais supplémentaires pour les heures supplémentaires. SPC fera un paiement selon les clauses du contrat 7.8 (a) (i) [traduction] « Lorsque les heures réelles travaillées dans une journée dépassent 7,5 heures, tout le temps travaillé en sus de 7,5 heures sera payé, selon le tarif journalier au prorata. »



<p>10</p>	<p>RFP Sept2017attachment 3._1_ssc_pricing_submission_sheet_-_final , Onglets Fixation du prix unitaire, Carte de tarifs et Frais de service annuels - détails</p>	<p>Référence : RFP Sept2017attachment 3._1_ssc_pricing_submission_sheet_-_final , Onglets Fixation du prix unitaire, Carte de tarifs et Frais de service annuels - détails</p> <p>On ne sait trop quels prix sont requis pour chacun de ces onglets :</p> <p>a) L'onglet des détails sur les frais de service annuels prend le tarif mensuel de l'onglet Fixation du prix unitaire et le multiplie par le volume de base d'ETP fois 12. Veuillez confirmer que c'est bien l'intention de cet onglet.</p> <p>b) On dirait que l'onglet Fixation du prix unitaire demande un tarif mensuel par ETP par poste, par année du contrat, dont les années facultatives. L'onglet Fixation du prix unitaire demande-t-il le tarif journaliser par ETP fois 20 jours par mois, en tant que tarif mensuel par ETP? Et est-il utilisé pour calculer les frais de service annuels?</p> <p>c) On dirait que l'onglet Carte de tarifs demande un tarif annuel par ETP. Demande-t-il plutôt des tarifs journaliers fermes tout compris en sus de la TPS/TVH pour un jour ouvrable de 7,5 heures?</p> <p>Prière de confirmer le prix unitaire devant être inscrit dans l'onglet Carte de tarifs et le prix unitaire qui doit figurer dans l'onglet Fixation du prix unitaire.</p>	<p>a) L'onglet Frais de service annuels – détails prend l'onglet Fixation du prix unitaire et le multiplie par le nombre de ressources et de JOGF et par le nombre d'années par période du contrat. Consultez la section 3.1 modifiée, Tableau d'établissement des prix.</p> <p>b)_ L'onglet Fixation du prix unitaire a été modifié pour représenter le prix unitaire journalier ferme.</p> <p>c) La carte de tarifs a été supprimée et ne sera pas requise. Consultez la section 3.1 modifiée, Tableau d'établissement des prix du 28 septembre 2017.</p>
<p>11</p>	<p>RFP Sept2017attachment 3._1_ssc_pricing_submission_sheet_-_final , onglet Frais de service annuels - détails</p>	<p>Référence : RFP Sept2017attachment 3._1_ssc_pricing_submission_sheet_-_final , onglet Frais de service annuels - détails</p> <p>Les sous-totaux dans l'onglet Frais de service annuels - détails ne représentent pas tous les sous-totaux des services correctement. La ligne 21 additionne les lignes de 7 à 20. La ligne 31, si elle est censée être un sous-total des services de BSE, additionne actuellement les lignes de 11 à 30. Ce sous-total devrait se trouver sous l'élément 024, BSE, Agent subalterne de service d'entreprise et</p>	<p>Consultez la section 3.1 modifiée, Tableau d'établissement des prix du 28 septembre 2017.</p>



			faire le total des éléments 015 à 024. Le sous-total- 3- CCE additionne actuellement les lignes 42 à 48, mais il devrait additionner les éléments 025 à 040. Prière de confirmer et de corriger.	
12	RFP Sept2017attachmen t 3._1_ssc_pricing_s ubmission_sheet_ _final , onglet Frais de service annuels - détails		Référence : RFP Sept2017attachment 3._1_ssc_pricing_submission_sheet _ -_final , onglet Frais de service annuels - détails La formule de Frais annuels totaux à la ligne 52 est =SUM(H21,#REF!,H49). Nous supposons qu'il faut ici additionner les trois sous-totaux. Prière de confirmer et de corriger.	Consultez la section 3.1 modifiée, Tableau d'établissement des prix du 28 septembre 2017.
13	RFP Sept2017attachmen t 3._1_ssc_pricing_s ubmission_sheet_ _final , onglet Frais de service annuels - détails		Reference: RFP Sept2017attachment 3._1_ssc_pricing_submission_sheet _ -_final , onglet Frais de service annuels - détails La cellule N50 = G50, ce qui ne semble pas correspondre aux formules dans cette colonne. Est-ce exact? Par ailleurs, la cellule N52 = sum(G52:M52), ce qui correspond bien à la formule de cette colonne.	Consultez la section 3.1 modifiée, Tableau d'établissement des prix du 28 septembre 2017.



<p>14</p>	<p>Section 4.3 Évaluation financière</p>	<p>Page 14 sur 196</p>	<p>La section 4.3, Évaluation financière, page 14 sur 196, indique que « The Total Bid Price is calculated as follows: Part 1: Per Diem Rate x the number in the for Baseline Volume (Evaluation Purposes) column x the number in the FGWD and then Grand Total of Sum (Contract Period + Option periods) » (anglais seulement). Prière de confirmer que :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Le tarif journalier dans ce calcul est le tarif que chaque soumissionnaire doit inscrire à l'onglet Carte de tarifs pour chaque catégorie de personnel et pour chaque année du contrat, dont les périodes facultatives.2. La colonne Volumes de référence renvoie à la colonne F, intitulée Volumes de référence dans l'onglet Fixation du prix unitaire.3. Le chiffre des JOGF fait référence au nombre dans la colonne G intitulée JOGF dans l'onglet Fixation du prix unitaire.4. La référence à la Période du contrat renvoie à la Première année, Deuxième année et Troisième année comme il est indiqué dans l'onglet Carte de tarifs, de façon à ce que trois Tarifs journaliers distincts s'appliquent pendant cette période, comme le demandent les onglets de fixation des prix.	<p>Consultez la section 3.1 modifiée, Tableau d'établissement des prix du 28 septembre 2017 – le prix total de la soumission se calcule ainsi : L'évaluation financière sera menée en calculant le score financier évalué avec les tableaux d'établissements des prix remplis par les soumissionnaires dans la pièce jointe 3.1, tableau d'établissement des prix. a) L'évaluation financière sera menée en calculant le prix total de la soumission avec les tableaux d'établissements des prix remplis par les soumissionnaires. (i) Le prix total de la soumission est calculé ainsi : Partie 1 : Prix total de la soumission pour les frais de service annuels (somme de tous les coûts selon la pièce jointe 3.1 – Frais de service annuels– soit le coût total du Bureau de service d'entreprise, du Bureau de service aux utilisateurs finaux et du Centre de commande d'entreprise/de l'Exploitation des centres de données) Partie 2 : Le prix total de la soumission pour les coûts de transition représente la somme de tous les coûts selon la pièce jointe 3.1 – Coût de la transition, poste 6-27 La somme de tous les coûts A + B = Prix total de la soumission</p>
-----------	--	----------------------------	--	--



15	Section 4.3 Évaluation financière	Page 14 sur 196	La section 4.3, Évaluation financière, page 14 sur 196, indique que « The Total Bid Price is calculated as follows: ... Part 2: Total Bid Price for Transition Costs is the sum of all cost as per Attachment 3.1 - Transition Costs line item 6-27.... » (anglais seulement). Veuillez confirmer que les frais de transition devraient être la somme de tous les coûts selon la pièce jointe 3.1 – onglet Frais de transition, cellule C40.	Consultez la section 3.1 modifiée, Tableau d'établissement des prix du 28 septembre 2017.
16	Section 4.3 Évaluation financière	Page 14 sur 196	Dans la section 4.3, Évaluation financière, page 14 sur 196, veuillez confirmer que, dans le calcul « The Sum of all costs A + B = Total Bid Price » (anglais seulement), A désigne le résultat de la partie 1 et B désigne les résultats de la partie 2.	Confirmé.
17	Annexe B Base de paiement – Tableau Catégorie de personnel qui contient les tarifs journaliers fixes	Page 171 sur 196	Annexe B, Base de paiement - Tableau Catégorie de personnel qui contient les tarifs journaliers fixes, page 172 sur 196 : Le tableau Catégorie de personnel contient uniquement une colonne pour la période contractuelle (trois ans). Prière de confirmer que les données dans le tableau de la Base de paiement seront ajustées en fonction des données dans les tableaux des prix demandés, qui exigent un tarif journalier fixe pour chaque catégorie de personnel pour chaque année de la période initiale du contrat et chaque année facultative.	Le tableau d'établissement des prix 3.1 a été mis à jour en fonction de l'Annexe B, Base de paiement.
18	Tous les fichiers de la DDP.		Prière de fournir la version au format MS Word de tous les formulaires à remplir et à envoyer avec la réponse à la proposition.	Fournies.



20	Section 5.2 Tableau Postes des ressources, DDP, Sept2017attachment 3._1_ssc_pricing_submission_sheet_-_final, onglet Volumes de référence	page 60	<p>Veillez passer en revue les manques de concordance entre la feuille Volumes de référence du tableur de fixation des prix et l'EDT (Section 5.2 Tableau Postes des ressources):</p> <p>Pour le BSUF/TD :</p> <p>1) La page 60 de l'EDT indique « 5 » pour le cadre de prestation de services à la clientèle, tandis que la feuille des Volumes de référence du tableur de fixation des prix indique « 1 » pour chacun des six ans.</p> <p>2) La page 60 de l'EDT indique « 43 » pour « l'agent intermédiaire de bureau de service » tandis que la feuille des Volumes de référence du tableur de fixation des prix indique 39 pour l'année 1 et 36 pour les années 2,3,4,5,6).</p> <p>3) La page 60 de l'EDT indique « 2 » pour « l'agent subalterne des ordres de service » tandis que la feuille des Volumes de référence du tableur de fixation des prix indique « 1 » pour chacun des six ans.</p> <p>4) La page 60 de l'EDT indique « 1 » pour le « Contrôleur des flux », tandis que la feuille des Volumes de référence du tableur de fixation des prix indique « 2 » pour chacun des six ans.</p> <p>Pour le BSE :</p> <p>5) La page 94 de l'EDT indique « 0,5 » pour le « Cadre de prestation de services à la clientèle liés aux domaines », tandis que la feuille des Volumes de référence du tableur de fixation des prix indique « 1 » pour chacun des six ans.</p>	Voir le tableur de fixation des prix 3.1 révisé et mis à jour et l'onglet Volumes de référence mis à jour.
23	Partie 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	Page 11 sur 196	Au lieu de CD ou de DVD, SPC pourrait-il accepter les clés USB pour la présentation de la version électronique de la réponse à la proposition?	SPC ne pourra pas accepter de clés USB pour la présentation
MODIFICATION 2				
1	S.O.		L'échéance pour la réponse et la soumission est très serrée et difficile à concilier avec nos processus de gouvernance. Nous demandons respectueusement une prolongation de deux semaines.	La Couronne a accordé une prolongation jusqu'au 20 octobre 2017 à 14 h.



19	DDP		<p>Relativement à la DDT du bureau de service de SPC 2B0KB-17-31274</p> <p>L'échéance pour la réponse et la soumission est très serrée et difficile à concilier avec nos processus de gouvernance. Nous demandons respectueusement une prolongation de deux semaines.</p>	<p>SPC a accordé une prolongation jusqu'au 20 octobre 2017 à 14 h.</p>
22	EDT partie 1 Section 4.2.1	Page 46 / Page 82 sur 196	<p>4.2.1 Gestion des incidents - Page 46 / Page 82</p> <p>« Prendre en compte les périodes de pointe du volume causées par les inégalités en ce qui a trait à la population d'utilisateurs et aux périodes de pointe normales, puis fournir les niveaux de dotation adéquats pour assurer le maintien de la qualité des services. »</p> <p>Lorsque vous établissez le nombre d'agents à mettre en place au bureau de service, prière de préciser les exceptions accordées si le nombre indiqué de ressources ne suffit pas à satisfaire les niveaux de service définis dans l'appendice B de l'annexe A.</p>	<p>Le fournisseur doit préciser le nombre de membres du personnel désigné dans la prévision évolutive sur trois mois. On s'attend du fournisseur qu'il planifie les quarts du personnel de façon à offrir une meilleure couverture pendant les périodes de pointe pendant le jour, la semaine et le mois. Les crédits de niveau de service s'appliquent uniquement aux niveaux de service critiques : la résolution lors du premier appel, l'AQ, et le niveau de dotation du bureau de service.</p>
25	Section 4.2 Évaluation technique, alinéa c), Références corporatives	Page 14 sur 196	<p>À la section 4.2 Évaluation technique, alinéa c), Références corporatives de la page 14 sur 196, le paragraphe suivant n'est pas clair :</p> <p>« Points will not be allocated if the reference customer affiliate of the Bidder). Nor will points be allocated if the customer is itself an affiliate or other entity that does not deal at arm's length with the Bidder. A bidder responsive will be declared non-responsive and be disqualified if the reference from the Bidder does not confirm that the Bidder has met the Mandatory requirement(s). Crown references will be accepted. » (anglais seulement).</p> <p>Nous demandons à ce que SPC précise ce paragraphe. En particulier, la capacité du soumissionnaire d'utiliser des références offertes par sa société mère ou ses sociétés filiales ou</p>	<p>La Couronne permettra au soumissionnaire d'utiliser des références qui ont été offertes par sa société mère ou ses sociétés filiales ou affiliées.</p>



			affiliées. En raison de la taille et de la complexité des références de projet requises, nous demandons que SPC permette au soumissionnaire d'utiliser des références offertes par sa société mère ou ses sociétés filiales ou affiliées.	
28			Serait-il possible d'avoir une prolongation de deux semaines pour préparer une réponse? La complexité de l'exigence et le congé de l'Action de grâces rendent impossible la réponse pour l'échéance actuelle.	SPC a accordé une prolongation jusqu'au 20 octobre 2017 à 14 h.
MODIFICATION 3				
26	Section 5.2 CCE	Page 94 sur 196	Pour les volumes de ressources indiqués, il ne semble pas y avoir de gestionnaire de la prestation des services ni de cadre de prestation des services à la clientèle pour la composante du CCE de la solution. Est-ce un oubli, ou y a-t-il une raison précise pour laquelle ces rôles ont été exclus?	Non, ce n'est pas un oubli, et il n'y a aucun besoin pour ces rôles dans l'énoncé des travaux du CCE.
27	Appendice B de l'annexe A Section 6.1 Assurance de la qualité	Page 7	Pour l'examen et la mesure de la qualité, on indique que l'analyste de la qualité examinera quatre appels et quatre billets par mois par agent. Cela correspond à un effort considérable qui, selon nous, en plus des autres fonctions de l'analyste de la qualité, dépasse largement ce qu'une seule ressource peut efficacement faire en un mois. SPC peut-il revoir ces exigences et mettre à jour les niveaux de dotation pour ce rôle?	Il y a actuellement un analyste de la qualité pour le Bureau de service des utilisateurs finaux et un analyste de la qualité pour le Bureau de service d'entreprise. SPC a revu l'exigence et augmenté le rôle d'analyste de la qualité dans le Bureau de service d'entreprise à 1,5 ressource. Voir les questions et réponses, modification 3 - tableur de fixation des prix 3.1, onglet Volumes de référence mis à jour. Remarque : le tableur de fixation des prix a été modifié pour corriger des erreurs administratives.
30	Section 5.2. Postes des ressources : Cadre de prestation de services à la clientèle et Chef	Page 60 sur 196 et page 94 sur 196	À l'annexe A de l'EDT, on demande d'offrir un cadre de prestation de services à la clientèle (quantité : 0,5) et un chef d'équipe des domaines (quantité : 0,5)	Voir la question 26



	d'équipe des domaines		responsables de la gouvernance du contrat. SPC exige-t-il du fournisseur qu'il offre un Cadre de prestation de services à la clientèle pour la troisième tour du centre de commande d'entreprise et des Opérations d'un centre de données pour le Bureau de service des utilisateurs finaux et un Chef d'équipe des domaines pour le Bureau de service d'entreprise?	
31	Section 5.5, Section 2.4, partie 2		<p>La section 5.5 indique que le soumissionnaire doit attester que 80 % des ressources proposées sont bilingues.</p> <p>La section 2.4 indique que tous les agents du Bureau de service des utilisateurs finaux agents soient bilingues et que 75 % des ressources responsables du traitement des demandes doivent être bilingues.</p> <p>Partie 2 - Le Bureau de service d'entreprise de SPC doit être bilingue à 75 %.</p> <p>Le CCE et les OCD n'ont pas d'exigences linguistiques.</p> <p>SPC pourrait-il confirmer les exigences linguistiques?</p> <p>Section 5.5 (Page 19 de la version anglaise) 5.5 Attestation linguistique – Personnel bilingue</p> <p>« En envoyant une soumission, le soumissionnaire atteste que, s'il se voyait attribuer un contrat par suite de la demande de propositions, 80 % des ressources proposées seraient bilingues. Par maîtrise, on entend que les ressources proposées doivent être en mesure de communiquer à l'oral et par écrit sans aide et avec des erreurs minimales. » (traduction)</p> <p>Section 2.4 (Page 37 sur 196) Exigences linguistiques L'ensemble des agents du bureau de service des utilisateurs finaux ainsi que du personnel de gestion doit être bilingue, c'est-à-dire maîtriser l'anglais et le français. 75 % des ressources responsables</p>	En envoyant une soumission, le soumissionnaire atteste que, s'il se voit accorder un contrat par suite de la demande de propositions, 75 % des ressources proposées sont bilingues au Bureau de service des utilisateurs finaux et au Bureau de service d'entreprise. Par maîtrise, on s'attend à ce que les ressources proposées soient en mesure de communiquer à l'oral et par écrit sans aide et avec des erreurs minimales. Il n'y a aucune exigence linguistique pour le Centre de commande d'entreprise et les Opérations d'un centre de données.



			<p>du traitement des demandes doivent être bilingues (français et anglais).</p> <p>PARTIE 2 - BUREAU DE SERVICE D'ENTREPRISE DE SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC) (Page 69 sur 196)</p> <p>e. Exigences linguistiques « Tous les agents du Bureau de service d'entreprise et tous les membres de la direction doivent être bilingues (français et anglais). De plus, 75 % du personnel de traitement des demandes doivent être bilingues (français et anglais). » (traduction)</p> <p>Partie 3 - CENTRE DE COMMANDE D'ENTREPRISE ET OPÉRATIONS D'UN CENTRE DE DONNÉES DE SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC) (Page 100 sur 196)</p>	
MODIFICATION 4				
24	Sections de l'EDT	Pages 57, 90 et 123 sur 196	<p>Puisqu'il n'y a aucune période fixe pour l'acceptation du plan de transition d'entrée (PTE) pour permettre aux fournisseurs d'acquiescer des ressources, SPC pourrait-il envisager de modifier les références suivantes aux pages 57, 90 et 123 sur 196 de l'EDT, à partir de « Le jour suivant la date d'acceptation du PTE, le fournisseur de services doit fournir, sur place, les ressources décrites dans l'autorisation des tâches (voir l'appendice C de l'annexe A), Procédures d'autorisation des tâches », en faveur de « Le fournisseur de services doit fournir, sur place, les ressources décrites dans l'autorisation des tâches (voir l'appendice C de l'annexe A), Procédures d'autorisation des tâches » selon la période de dotation définie dans le PTE approuvé. »</p>	<p>SPC modifiera les références suivantes aux pages 57, 90 et 123 sur 196 des sections de l'EDT ainsi : « Le jour suivant la date de fin du plan de transition d'entrée, le fournisseur de services doit fournir, sur place, les ressources décrites dans l'autorisation des tâches (voir l'appendice C de l'annexe A), Procédures d'autorisation des tâches ».</p>
32	Section M2	(Page 207 sur 220) (version anglaise)	<p>Relativement à l'exigence obligatoire M2, nous ne trouvons aucune référence au rôle d'agent du bureau de service dans l'énoncé des travaux. Veuillez préciser si la</p>	<p>Non, on devrait lire « agent du bureau de service ».</p>



			fonction 2) Soutien d'un agent du bureau de service dans la section M2 devrait se lire 2) « agent principal du bureau de service ».	
33	amended_attachment_3.1_ssc_pricing_submission_sheet_-_september_28_2017 : onglet Frais de service annuels - Détails	Onglet Frais de service annuels - Détails	<p>Les volumes dans la colonne G, Volumes de référence, ne correspondent pas à l'onglet des Volumes de référence ni à l'onglet Fixation du prix unitaire pour les cases suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- 005 Cadre responsable de la prestation de services à la clientèle – dans l'onglet Frais de service annuels – Détails, le volume est 0,5, et dans l'onglet Fixation du prix unitaire et Volumes de référence, le volume est 1- 008 Agent du bureau de service intermédiaire - dans l'onglet Frais de service annuels, le volume est 43, dans l'onglet Fixation du prix unitaire le volume est 39 et dans l'onglet Volumes de référence, le volume est 39 pour l'année 1, 36 pour l'année 2, 36 pour l'année 3, 39 pour les années 4, 5 et 6.- 012 Agent subalterne des commandes de service - dans l'onglet Frais de service annuels, le volume est 2, et dans l'onglet Fixation du prix unitaire et Volumes de référence, le volume est 1- 013 Contrôleur du flux de travail - dans l'onglet Frais de service annuels, le volume est 1, et dans l'onglet Fixation du prix unitaire et Volumes de référence, le volume est 2 <p>Prière de confirmer si les volumes pour ces cases sont exacts et revoir le tableur d'établissements des prix en conséquence.</p>	La pièce jointe 3.1, le tableur d'établissement des prix de SPC, a été corrigée dans la modification 3 – Modification 3 des questions et réponses - tableur de fixation des prix 3.1 mis à jour et onglet Volumes de référence.
34	amended_attachment_3.1_ssc_pricing_submission_sheet_-_september_28_2017 : onglet Frais de service annuels - Détails	Onglet Frais de service annuels - Détails	La somme à la ligne 34 dans les colonnes I à L additionne les lignes 12 à 32. Cette somme ne devrait-elle pas additionner les lignes 24 à 33? Veuillez confirmer et revoir.	La pièce jointe 3.1, le tableur d'établissement des prix de SPC, a été corrigée dans la modification 3 – Modification 3 des questions et réponses - tableur de fixation des prix 3.1 mis à jour et onglet Volumes de référence.



35	amended_attachme nt_3._1_ssc_pricing _submission_sheet_ - _september_28_201 7 : onglet Frais de service annuels - Détails	Onglet Frais de service annuels - Détails	La somme à la ligne 52 additionne les lignes 46 à 51 dans les colonnes I à L. Cette somme ne devrait-elle pas additionner les lignes 36 à 51? Veuillez confirmer et revoir.	La pièce jointe 3.1, le tableur d'établissement des prix de SPC, a été corrigée dans la modification 3 – Modification 3 des questions et réponses - tableur de fixation des prix 3.1 mis à jour et onglet Volumes de référence.
36	amended_attachme nt_3._1_ssc_pricing _submission_sheet_ - _september_28_201 7 : onglet Frais de service annuels - Détails	Onglet Frais de service annuels - Détails	La somme à la ligne 56 additionne les lignes 54, 34 et 22 dans les colonnes I à L. Cette somme ne devrait-elle pas additionner les lignes 52, 34 et 22? Veuillez confirmer et revoir.	La pièce jointe 3.1, le tableur d'établissement des prix de SPC, a été corrigée dans la modification 3 – Modification 3 des questions et réponses - tableur de fixation des prix 3.1 mis à jour et onglet Volumes de référence.
37	Section 5.6 Références au code de conduite et aux attestations, Annexe D	Page 19 sur 196	Page 19 sur 196, Section 5.6, références au code de conduite et aux attestations, annexe D. Veuillez confirmer que cette référence devrait diriger vers le formulaire 5.	Oui c'est exact, on devrait lire « formulaire 5 ».
38	Partie 5, Attestations : Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - attestation	Page 17 sur 196	Veuillez préciser si les soumissionnaires doivent présenter une Annexe D remplie, « Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation » avec la proposition en réponse à l'exigence « Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – attestation ».	Confirmé : les soumissionnaires doivent fournir une Annexe D remplie.
MODIFICATION 5				
24	Section 4.1.1.1. Matrice des responsabilités liées à la gouvernance	Page 39 sur 196	Point : Former le personnel du bureau de service conformément au plan et aux cours de formation approuvés par SPC. Démontrer que la formation donnée a été efficace et réussie. 1) SPC fournirait-il un exemplaire du plan et du cours de formation approuvés? 2) En moyenne, combien de temps faut-il attendre pour recevoir la formation? 3) Que doit-on faire pour « Démontrer que la formation donnée a été efficace et réussie »?	1) Oui, nous préciserons le temps pour chaque point 2) La formation peut prendre en moyenne cinq jours pour le BSE et six jours pour le BSUF. 3) SPC peut évaluer un candidat avec un examen.



MODIFICATION 6				
CORRECTIONS ADMINISTRATIVES				Correction : Modification 5 – La question 24 aurait dû avoir été numérotée en tant que question 29.
29	Section 4.1.1.1. Matrice des responsabilités liées à la gouvernance	Page 39 sur 196	Point : Former le personnel du bureau de service conformément au plan et aux cours de formation approuvés par SPC. Démontrer que la formation donnée a été efficace et réussie. 1) SPC fournirait-il un exemplaire du plan et du cours de formation approuvés?	Voir le cours de formation en pièce jointe pour le BSE/le BSUF.
40		Page 185	L'exigence cotée R8 mentionne « Démontre une compréhension de l'importance des principaux atouts ». Pouvez-vous préciser ce que veut dire « principaux atouts »?	La phase était incomplète. Voir la formulation révisée : R8 Les répercussions possibles pour le Canada liées au risque 2. 1 point – Démontre une compréhension de la nature des travaux et des répercussions sur les exigences relatives aux compétences et aux connaissances de ressources. 1 point – Démontre une compréhension de l'importance des principales ressources selon la prévision des ressources.
Correction : Risque 2 : Capacité de former le personnel efficacement et en temps opportun afin de garantir que les niveaux de dotation sont atteints conformément aux prévisions relatives aux ressources. La soumission sera notée en fonction de l'intégralité et de la clarté de la solution du soumissionnaire aux enjeux ci-dessous.				Retirer le mot « with » de la version anglaise.
39			Est-ce que SPC pourrait partager l'aperçu actuel de la formation CCE?	Ci-joint le programme de formation pour CCE